Universidad de Ciencias Administrativas San Marcos

Bachillerato en Administración de Empresas

Trabajo Comunal Universitario

Proyecto para el desarrollo socioeconómico y ambiental de la Comunidad de Jacó

Organización Social Jacó Impact

Estudiante

Errol Franco Garro

604370878

Supervisor

Yorgina Ureña Arley

Mayo 2020

Descripción del problema

En los últimos meses hemos sido testigos de las repercusiones que ha tenido el Virus “Covid-19” en el mundo y en nuestro país a la economía y a la educación. Este virus ha traído desempleo y además ha afectado directamente la operación de los negocios y empresas locales. Estas consecuencias no solo han sido económicas para los dueños de los negocios y para los que se ha quedado sin su trabajo, sino que también ha influenciado la forma tradicional en la que estas personas adquieren conocimientos, se comunican e interactúan con los demás, provocando en muchos, un estado de frustración al no tener los medios económicos o conocimientos necesarios que les permita adaptarse de la mejor manera a las nuevas tendencias.

Como profesionales y estudiantes universitarios, no debemos ver estos problemas sociales solo como situaciones negativas, sino que debemos buscar soluciones y estrategias para contribuir positivamente a estas situaciones, aprovechando las oportunidades que esto presenta para el desarrollo socioeconómico del país y las diferentes comunidades.

Por esta razón, a través del desarrollo de este Trabajo Comunal Universitario se busca; transmitir y aportar de los conocimientos adquiridos sobre la gestión empresarial y atención al cliente, a beneficiarios del sector Pymes y aquellas personas que desean emprender algún negocio local. A la vez, se busca implementar y aplicar el uso de diferentes herramientas y plataformas tecnológicas en el proceso de enseñanza con los participantes.

Jacó es el distrito central del cantón de Garabito y se estima que concentra el 68% de la población total del cantón, según datos del censo del año 2016 Jacó contaba con 15.441 habitantes. El pueblo de Jacó presenta un gran desarrollo urbanístico y comercial, especialmente en la región cercana a la playa donde se observan negocios comerciales, hoteles, cabinas y restaurantes. Se ubica en la zona de transición entre el Pacífico Norte y el Pacífico Central costarricense y sus temperaturas a menudo rondan los 30 °C durante el día.

Su economía se basa principalmente en el sector turismo, siendo esta la que representa la principal fuente de ingresos de las familias y negocios. Es por esta razón, que debido a las repercusiones socioeconómicas que se están presentando en esta comunidad, debido a los cierres de las principales atracciones turísticas de la zona, los emprendedores están siendo afectados en gran manera, por esto, el lugar elegido para desarrollar este proyecto es la comunidad de Jacó y se desarrollará en conjunto y bajo la supervisión del movimiento social “Jacó Impact”. Con esto se busca potenciar sus capacidades y desarrollar habilidades sociales y

gerenciales, que les permita tomar buenas decisiones en sus negocios, especialmente al sector Pymes.

Además, al ser esta una zona turística y ser sus recursos naturales su principal activo, se desarrollarán actividades enfocadas a la preservación del medio ambiente y el desarrollo sociocultural de la comunidad, teniendo un impacto positivo en la vida y entorno de los beneficiarios. Por último, con la ejecución de este proyecto se espera fortalecer y enriquecer mi conocimiento, tras adquirir nuevas experiencias en el ámbito personal y profesional.

Objetivo General

- Desarrollar una serie de talleres y actividades que contribuyan al desarrollo socioeconómico y ambiental de la comunidad de Jacó, para de esta manera ayudarlos a sobrellevar las repercusiones del virus “Covid-19” en la economía local.

Objetivos Específicos

- Compartir conocimiento de diversos temas de la carrera de administración a través de diferentes herramientas y metodologías de enseñanza con emprendedores de pequeñas y medianas empresas de la comunidad de Jacó, para así fortalecer el conocimiento y aplicación de estos temas en sus negocios.
- Implementar el uso de diferentes herramientas y metodologías de enseñanza y aprendizaje de modalidad semipresencial con los participantes, facilitándoles el acceso a nuevos conocimientos de forma gratuita.
- Interactuar con miembros de la comunidad a través de diferentes actividades socioculturales y de bienestar, para que, de esta manera cuenten con espacios que les permita desarrollar habilidades sociales de comunicación.
- Realizar diferentes actividades y charlas con personas de la comunidad, relacionadas a la protección y preservación del medio ambiente, para de esta manera incentivarlos a cuidar y aprovechar los espacios y recursos de su comunidad.

Descripción del beneficiario

Datos de la organización

- Nombre de la organización: Jacó Impact
- Nombre del contacto: Yorgina Ureña Arley
- Número de identificación del contacto: 6-0325-0574
- Ubicación: Playa Jacó, Garabito, Puntarenas, Costa Rica
- Número de Teléfono: 8438-4327
- Correo Electrónico: jacoimpact@gmail.com

Misión: Inspirar conexiones auténticas y significativas con personas, lugares y comunidades de todo el mundo, actuando como un catalizador para el empoderamiento de nuestra comunidad a través del apoyo a la educación costarricense, protección del medio ambiente, emprendedurismo local, arte y cultura, deporte y bienestar en general.

Visión: Ser un movimiento inclusivo que busca y gestiona diferentes alianzas y proyectos para el desarrollo de nuestra comunidad.

Valores:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Transparencia
- Respeto
- Unión

Reseña histórica

Jacó Impact es una organización social sin fines de lucro, que busca crear alianzas para la comunidad y a través de estas gestionar proyectos enfocados al desarrollo socioeconómico, ambiental y cultural para los ciudadanos de la comunidad. Sus proyectos son guiados por pilares fundamentales de acción, los cuales son; educación y protección del medio ambiente, emprendedurismo local, arte y cultura, apoyo a la educación costarricense formal, deporte y bienestar en general, aprovechando nuestros espacios y nuestra gente para crear y apoyar un cambio positivo a largo plazo.

Estrategia y Pertenencia de la solución

Talleres	Conocer el significado del término en inglés; “B-Learning”, es esencial, este término se refiere a las técnicas, herramientas y plataformas que combinan el proceso de enseñanza y aprendizaje presencial, con la educación virtual. Con el desarrollo de los talleres se busca aportar conocimiento a los participantes a través del uso de diferentes herramientas y plataformas que permiten que sea posible esta modalidad de enseñanza: entre algunas de esas plataformas tenemos a “Canvas” y “Zoom”. Además, se les mostrará y guiará para el correcto uso de otras herramientas en el proceso de aprendizaje, como; correo electrónico, OneDrive, Office 365, entre otras. Estos talleres buscan desarrollar competencias especificas en los participantes, a través del conocimiento nuevo adquirido y las herramientas que se les facilitará.
Charlas	Mediante el uso infografías y videos se desarrollarán presentaciones con diversos temas, dependiendo la edad de los participantes, estas incluirán conceptos, procedimientos, ejemplos y actividades a desarrollar. Además, se abrirán espacios donde los participantes puedan realizar sus consultas y aportes a los demás participantes.
Conversatorios	Los conversatorios buscan generar temas de conversación y desarrollar habilidades de comunicación entre los participantes. Se tratarán diversos temas como; diversidad y género, importancia del voluntariado social, nuevas tendencias de la educación virtual, entre otros.
Actividades Diversas	Las actividades serán acciones más prácticas, como trabajo de campo, que se desarrollaran durante el proyecto, estas buscan mantener un contacto directamente con la comunidad a través de la solución, aunque sea parcial, de las problemáticas antes expuestas. Durante el avance del proyecto se podrán realizar actividades adicionales al cronograma fijado a beneficio de la comunidad, siempre y cuando no pierdan el enfoque del presente proyecto.

Cronograma de Actividades

Fecha	Día	Horas	Actividad	Dinámica	Total horas acumuladas
16/05/20	Sábado	6	Preparación de Actividades y presentación a la población a trabajar	Se realiza un recorrido para conocer la población y además se les explicar con detalle las actividades que se realizaran con las 150 horas, por la tarde hacemos una reunión rompe hielo para conocernos mejor	144
17/05/20	Domingo	6	Actividad de planeamiento	Estaremos haciendo una mesa redonda con los nombres de cada persona, pero se efectuará una dinámica donde cada uno tome un nombre y lo asigne después de que se presentaron	138
19/05/20	Martes	3	Taller: Principios para la Administracion de Puntos de Venta	Se explicará principios y procesos básicos para la administración de puntos de ventas retail. Al finalizar los estudiantes deberán demostrar los conocimientos adquiridos a través de la simulación de casos reales.	135
20/05/20	Miércoles	3	Talle: Principios atención al cliente	En el desarrollo de este taller se abordarán los principios que rigen las relaciones cotidianas de colaboración e interacción en un ambiente de trabajo y con el cliente. Los participantes deberán interactuar y similar diferentes circunstancias con diferentes tipo de clientes.	132

22/05/20	Viernes	3	Taller: funciones del administrador y el proceso administrativo en acción	En este taller se explicará la importancia, funciones y etapas del proceso administrativo. Al finalizar el taller haremos una actividad donde cada participante deberán identificar y relacionar los conceptos aprendidos en un estudio de caso grupal.	129
		3	Taller: Importancia de la calidad en la atención al cliente	Se les explicara la importancia de establecer un programa o protocolos para ofrecer un servicio de calidad. Cada participante identificará las medidas básicas que deberán aplicar en el trabajo.	126
26/05/20	Martes	3	Taller de planificación estratégica	Se explicará la importancia, funciones y etapas de la planeación estratégica. Al final haremos una actividad donde cada participante deberá identificar y asociar los elementos que componen la planificación estratégica empresarial. Este taller va enfocado a emprendedores y personas de la comunidad que deseen comenzar un negocio propio.	123
27/05/20	Miércoles	3	Taller: Herramientas Básicas para la atención del cliente	Se les mostrará las principales características y normas para obtener una excelente comunicación verbal y no verbal, a través de la modulación de la voz y la escucha activa.	120

29/05/20	Viernes	3	Taller: Diseño y elaboración de organigramas	Se tratarán temas relacionados a la cultura organizacional, la departamentalización y la elaboración básica de puestos de trabajo. Al final los participantes harán un organigrama de su organización y agregarán una breve explicación de los puestos y departamentos fijados.	117
		3	Charla: Protocolo de atención escrita	El objetivo de esta charla es mostrar a los participantes la importancia de una excelente atención escrita por correos electrónicos, chats, redes sociales, entre otras. Además, se les explicará los pasos básicos para una correcta redacción y formulación de preguntas.	114
02/06/20	Martes	2	Taller: Administración de Caja Chica	En este taller se les explicara a los emprendedores locales; el uso, consideraciones e importancia de contar con una caja chica en sus negocios. Además, durante el taller se les darán herramientas en Excel e impresas para que puedan aprender de manera práctica a realizar los arqueos y controles respectivos de caja chica.	112
		2	Taller: Técnicas para el manejo de documentación	En este taller se les explicara a los emprendedores locales; el uso, tipos de documentación, consideraciones e importancia de un correcto manejo de la	110

			importante en la empresa	documentación importante para la empresa. Durante el taller se les darán herramientas en Word e impresas para que puedan aprender de manera práctica a realizar un correcto manejo de diferente documentación.	
03/06/20	Miércoles	3	Charla: Protocolo de atención presencial	El objetivo de esta charla es mostrar a los participantes la importancia de una excelente atención presencial. Además, se les explicará normas básicas de presentación personal y protocolos de vestimenta. Al final deberán mostrar lo aprendido a través de diferentes actividades vivenciales.	107
05/06/20	Viernes	3	Taller: Técnicas para el Control de Inventarios	En este taller se les explicara a los emprendedores locales; el uso, consideraciones e importancia de los inventarios sus negocios. Durante el taller se les darán herramientas en Excel e impresas para que puedan aprender de manera práctica a realizar inventarios según su negocio, además, definirán en una hoja: algunas de las medidas de control y seguimiento que podrán aplicar.	104
		3	Taller: Técnicas para la asistencia telefónica	El objetivo de este taller es mostrar a los participantes la importancia de una excelente atención telefónica al cliente.	101

				Además, se les explicará normas y pasos básicos para una correcta asistencia telefónica. Al finalizar los estudiantes deberán demostrar los conocimientos adquiridos a través de la simulación de casos reales.	
9//06/2020	Martes	1	Charla: Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo	Se realizará un conversatorio con pequeños empresarios de la comunidad, donde se discutirá en una "mesa redonda" conceptos relacionados a la “Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia”.	100
		3	Taller de Contratos de trabajo y jornadas laborales	Se explicará los elementos esenciales que debe contener un contrato de trabajo. Durante el taller se guiará a los participantes en la elaboración de un contrato de trabajo, que pueda aplicar en su empresa. Se explicarán las diferentes jornadas laborales y conceptos básicos relacionados, además se guiará al participante a crear y desarrollar diferentes horarios (con las diferentes jornadas permitidas en el Código de Trabajo) y así aplicar algunas técnicas para controlar el tiempo laborado de sus colaboradores	97
10//06/2020	Miércoles	3	Taller: Protocolo de atención de quejas	El objetivo de este taller es mostrar a los participantes la importancia de una excelente atención de las quejas que	94

				puedan surgir de los clientes. Además, se les explicará normas y pasos básicos para una correcta atención de quejas. Al finalizar los estudiantes deberán demostrar los conocimientos adquiridos a través de la simulación de casos reales.	
12//06/2020	Viernes	3	Taller de Reclutamiento y selección de personal	Este taller va enfocado a emprendedores y personas de la comunidad que deseen comenzar un negocio propio. Se explicará la importancia, funciones y etapas del reclutamiento y selección de personal en las empresas. Al finalizar el taller haremos una actividad donde cada participante deberá practicar lo aprendido a través de cambio de roles y dramatizaciones.	91
		3	Taller de habilidades para el manejo de las emociones	Luego del taller se hace una mesa redonda y se comenta el tema con diferentes situaciones vividas de los participantes.	88
16/06/20	Martes	3	Taller: Capacitación y desarrollo de personal	Se explicará la importancia, funciones y etapas de la capacitación y desarrollo del personal como emprendedores. Al finalizar el taller haremos una actividad donde cada participante deberán identificar y relacionar los conceptos aprendidos a través de actividades de cambio de roles.	85

17/06/20	Miércoles	3	Taller: Gestión de áreas de cajas y formas de pago	En este taller se les explicara a los participantes; el uso, consideraciones e importancia del área de caja en los negocios. Además, durante el taller se les darán herramientas en Excel e impresas para que puedan aprender de manera práctica a realizar los arqueos y controles respectivos en la gestión de áreas de cajas y las diferentes formas de pago.	82
19/06/20	Viernes	3	Taller de Salud ocupacional	Este taller incluye temas básicos relacionados a la salud ocupacional. Cada participante deberá definir y fijar en una hoja que le facilitará, medidas básicas que seguridad laboral en sus trabajos.	79
		3	Taller: Resiliencia y adaptación a cambios	En este taller se busca desarrollar la habilidad de adaptación al cambio de los participantes, a través de simulación de distintas las dificultades o imprevistos.	76
23/06/20	Martes	3	Taller: Principios mercadeo para Pymes	En taller se explicará la importancia, funciones y etapas del área de mercadeo en las empresas. Al finalizar el taller haremos una actividad donde cada participante deberá identificar y relacionar los conceptos aprendidos en un estudio de caso grupal.	73

24/06/20	Miércoles	3	Conversatorio de diversidad y genero	Se pide ayuda a persona dentro de la comunidad para en conjunto desarrollar el tema propuesto. Se realizará una actividad que permita generar conversación y así desarrollar habilidades de comunicación entre los participantes.	70
26/06/20	Viernes	3	Taller: Ciclo de vida de un producto	Se desarrollará a través de infografías y videos un taller sobre el ciclo de vida de un producto. Se le entregará a cada participante una hoja con la definición y características de cada etapa, deberá identificar a que etapa corresponde y deberá anotar el nombre correspondiente y además brindará ejemplos.	67
		3	Taller de presupuesto para el hogar	Haremos un taller de presupuesto donde con fichas técnicas pondremos a los padres de familia hacer un desglose de sus gastos e ingresos semanales o mensuales para que lo puedan aplicar al hogar.	64
30/06/20	Martes	3	Conversatorio: Comportamientos del consumidor	Se realizará un conversatorio con emprendedores de la comunidad, donde se discutirá los aspectos básicos de la teoría de comportamiento del consumidor. Al final haremos una actividad donde cada participante podrá comentar y aportar a los	61

				comentarios de los demás participantes.	
01/07/20	Miércoles	3	Conversatorio: Nuevas tendencias de la educación virtual	En la mañana se realizará un conversatorio con padres de familia de la comunidad, donde se discutirá sobre las nuevas aplicaciones y plataformas de aprendizaje virtual.	58
03/07/20	Viernes	3	Taller: Las 4P del Marketing Mix	Se desarrollará a través de infografías y videos un taller sobre las variables con la que cuenta la persona encargada del marketing para cumplir con los objetivos de la compañía. Se le entregará a cada participante una hoja con la definición y características de cada etapa, deberá identificar a que etapa corresponde y deberá anotar el nombre correspondiente.	55
		3	Conversatorio: Importancia del voluntariado social	Se pide ayuda a persona reconocida por su voluntariado activo dentro de la comunidad para en conjunto presentarles una charla a los participantes sobre la importancia de realizar voluntariado en la comunidad. Al final se les facilitara información con organizaciones donde pueden brindar voluntariado en la comunidad.	52
07/07/20	Martes	3	Charla: Investigación y	Se brindarán conceptos básicos para la investigación de mercados. Durante la charla los	49

			segmentación de mercados	participantes identificaran y comentaran los beneficios de una buena segmentación de mercados.	
08/07/20	Miércoles	3	Taller de fundamentos de la legislación mercantil	Se realiza un taller donde se les explica a los participantes conceptos básicos relacionados a la legislación mercantil. Además, se les muestra los pasos que se deben realizar para el registro de una nueva Sociedad Mercantil o una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada. Al final haremos una actividad donde cada participante deberá identificar y asociar las diferencias de cada sociedad mercantil.	46
10/07/20	Viernes	3	Charla: importancia del seguimiento al cliente en la postventa	Se brindarán técnicas y conceptos básicos relacionados a la postventa. Durante la charla los participantes identificaran y comentaran los beneficios y oportunidades que puede generar un correcto seguimiento con el cliente.	43
		4	Taller: Evaluación de ideas de negocios	Este taller va enfocado a emprendedores y personas de la comunidad que deseen comenzar un negocio propio. Se explicará la importancia y uso de la "Herramienta FODA" para conocer la situación en la que se encuentra una organización, empresa o proyecto. También se	39

				les explicará y guiará para que puedan plantear y analizar una idea de negocio a través del "Modelo Canva".	
14/07/20	Martes	3	Taller: Responsabilidad social empresarial	En este taller los participantes conocerían conceptos básicos de la RSE y se les explicara la "guía de implementación para Pymes". Durante el desarrollo, los participantes aplicaran los conocimientos y técnicas básicas para la elaboración de proyectos y a través de grupos, propondrán una propuesta de RSE que puedan llevar a cabo en sus comunidades.	36
15/07/20	Miércoles	3	Charla: Liderazgo en las empresas	Se desarrollará a través de infografías y videos una charla sobre el liderazgo en las empresas. Se le entregará a cada participante una hoja con la definición y explicación de algunas de las habilidades más importante de un líder, seguido deberán comentar como pueden desarrollar y aplicar esta habilidad en sus empresas.	33
17/07/20	Viernes	3	Taller: Uso de aplicación "Canva" en los negocios	A través de ejercicios prácticos y videos se les explicará pasos básicos para usar la aplicación "Canva" para elaborar imágenes para promocionar sus productos o servicios en las redes sociales. Cada estudiante desarrollará una	30

				serie de imágenes para demostrar lo aprendido.	
21/07/20	Martes	3	Charla: Motivación organizacional	Se realizará un conversatorio con emprendedores de la comunidad, donde se discutirá sobre la importancia de la motivación del personal. Al final se trabajará en grupos y deberán proponer una actividad o estrategia para motivar e incentivar a sus colaborares.	27
22/07/20	Viernes	3	Charla: Introducción a la contabilidad	En este taller se explicará la importancia, funciones y etapas del proceso contable en las empresas. Al finalizar el taller haremos una actividad donde cada participante deberá identificar y relacionar los conceptos aprendidos en un estudio de caso grupal.	24
24/07/20	Viernes	5	Taller de Cultura Costarricense	Se realizarán diferentes actividades para el aprovechamiento del tiempo libre de miembros de la comunidad en general, están actividades buscan desarrollar habilidades sociales de comunicación en los individuos, a través de la cultura y trabajo en equipo.	19
28/07/20	Martes	3	Charla: Consejos prácticos para una alimentación saludable y usos de	A través de infografías y videos se facilitan consejos prácticos para una alimentación saludable, donde podrán conocer los grupos de macronutrientes e identificarán	16

			suplementación alimenticia	el beneficio de una dieta saludable. Al final haremos una actividad donde cada participante deberá identificar y asociar los 3 grupos de macronutrientes vistos durante la charla.	
07/08/20	Viernes	6	Taller de Primeros Auxilios Básicos	Se brindará conceptos y procedimientos básicos para el control de sangrados, principios de atención primaria, tipos de vendajes, entre otros. Será un taller completamente participativo, donde los participantes son el eje principal para el correcto desarrollo del taller, así lograran asimilar de una mejor manera los temas a exponer.	10
07/08/20		2	Taller de Reciclaje Playa Herradura	Junto con miembros de la comunidad se realizará la elaboración de basureros con la identificación de los desechos con los colores de acuerdo con las normativas vigentes.	8
08/08/20	Sábado	8	Campaña de Reciclaje Playa Hermosa	Se desarrollará una campaña que permita visibilizar la importancia del uso responsable de los recursos naturales, con el objetivo de educar a la población en general. Luego haremos algunas manualidades con materiales reciclados.	0
Total de horas					**150**